

Waarom nemen  
bedrijven  
telefoongesprekken op ?

Inzicht van meer dan 80  
Business Professionals





## Waarom neemt u telefoongesprekken op?

Gebaseerd op feedback van meer dan 80 professionals uit de industrie met veel functies, bedrijven, industrieën en regio's

Kwaliteitsverbetering, opleiden van medewerkers	69 %
Geschillenbeslechting / risicobeheer, bescherming	56 %
Training / coaching / ontwikkeling	43 %
Compliance van wettelijke of interne processen	33 %
Orderverificatie	19 %
Optimalisatie van de verkoopprestaties	11 %
Motivatie van het personeel prikkelen	10 %
Ideeën voor productontwikkeling	8 %
Proces- / systeemdefecten identificeren	4 %
Ondersteuning van support	3 %
Klantbehoeften begrijpen	3 %
Onderbouwing van besluitvorming	1 %
Branding / marketing / stem van de klant	1 %
Klantbescherming	1 %

*% - Meer keuzes waren mogelijk*

# Representatieve bedrijven én functies

## Representatieve bedrijven :

Barclays  
Honda  
Humana  
KPN  
Leaseplan  
LexisNexis  
Nationale Nederlanden  
Proto Labs  
Snelstart  
Sykes  
Trans-West  
U-afstand  
USG Corporation  
XXIMO – financial services

## Representatieve Functies:

Call Center Manager / Director  
CEO & Compliance Manager  
Contact Center Consultant  
Klantenservice & Operaties  
Klantenservice directeur/manager  
Incasso Manager/ Teamleider  
Adviseur schuldbeheer  
Hospitality manager  
Operations Manager  
Procesconsulent  
Quality Assurance Coördinator  
Senior Klantcontact Liaison  
Systeembeheer Professional

## Reacties van respondenten

Via LinkedIn en ons eigen klanten bestand vroegen we zakelijke professionals uit een tiental industrieën en meerdere landen om ons hun mening te geven waarom oproepen van klanten worden opgenomen. Een deel van de feedback bleek zeer interessant te zijn en we ontdekten dat alles enorm inzichtelijk is. Dit e-boek presenteert de feedback die we hebben ontvangen in een formaat wat u kan helpen de vele manieren te begrijpen waarop u gespreks-opnames kunt gebruiken om uw bedrijf te verbeteren.

Meest opvallende uitspraken van respondenten:

- ▶ De vraag is niet "waarom nemen we oproepen op", maar hoe zouden we zonder opnames het proces positief kunnen bijsturen?
- ▶ De kosten van gegevensopslag zijn over het algemeen niet-bestaand en in het slechtste geval niet relevant. Zelfs als u niet veel tijd heeft of wilt beluisteren, is er geen reden om geen oproepen op te nemen.
- ▶ Als we in het geautomatiseerde systeem aangeven dat gesprekken kunnen worden opgenomen (of gemonitord) voor coaching-doeleinden, dan is dat waar ze voor moeten worden gebruikt vanuit het oogpunt van de consument.
- ▶ Een klantenservice laten luisteren naar zichzelf aan de telefoon is de meest effectieve manier van coaching die er is.
- ▶ Door het opnemen van oproepen kunnen we alles beoordelen, kalibreren, verantwoorden, controleren en verbeteren.
- ▶ Mensen zien het feit over het hoofd dat een werknemer in een callcenter 95% van uw waarde heeft. Als u toegang heeft tot een tool (systeem voor oproepregistratie) dat de waarde van 95% van uw bedrijfsmiddelen kan verhogen ... is het onverstandig om het niet te gebruiken.
- ▶ Inspecteer wat u verwacht. Als uitstekende rij-prestaties het doel is, heb je door het opnemen van oproepen nu waardevolle informatie verzameld.

## Quality Assurance / Beoordeling van uw staf

- ▶ Informatie om de basis mee vast te stellen en kansen voor prestatieverbetering. Het voordeel om toekomstige medewerkers te helpen en alternatieven te vinden die zullen helpen bij het verbeteren van de levering/dienst en het verbeteren van de algehele klantervaring.
- ▶ Help de medewerker te coachen; gebruik het als een hulpmiddel.
- ▶ Door het proces van rollenspel en follow-up is het de sleutel tot verbetering van de medewerker.
- ▶ Het bepalen van de sterke en zwakke punten van callcentermedewerkers is de sleutel tot het runnen van een centrum van hoge kwaliteit.
- ▶ Door gesprekken op te nemen en weer te geven, kunnen werknemers zichzelf horen en aanpassingen maken. Het management kan deze gesprekken horen en de sterke en zwakke punten van individuen bepalen, door trainingstijden toe te wijzen om de prestaties te verbeteren.

# Quality Assurance / Beoordeling van uw staf

vervolg

- ▶ Als u niet naar beide kanten van het gesprek luistert, hoe kunt u dan weten wat er tijdens het gesprek wordt bereikt? Zonder alle informatie, hoe weet u waarom de medewerker Facebook heeft opgehaald? Misschien let de medewerker niet op de beller en werkt hij zijn eigen status bij. Maar, misschien meldt de medewerker zich aan op Facebook om de Facebook-account van de beller op te roepen om informatie te verifiëren.
- ▶ Beoordeel zowel de behoeften van klanten als de prestaties van accountmanagers.
- ▶ Als u een gesprek volgt zonder het op te nemen en vervolgens probeert om feedback te geven, lijkt de klantenservice het gesprek anders te onthouden dan de klant. Als ze de gelegenheid hebben om zichzelf te horen, wat in het begin niet altijd aangenaam is, kan het een echte eye-opener zijn. Als ze zichzelf horen, zijn het vaak hardere critici van zichzelf dan een ander. Laat ze naar een oproep luisteren en vraag dan "wat denk je?". Dan komt er een eerlijk antwoord als "Ik luisterde niet naar de klant", "Ik sprak te snel en was niet duidelijk" en ook "Ik klonk erg onbeleefd"



## Geschillenbeslechting, Risicobeheer, Bescherming

- ▶ Wanneer er een misverstand ontstaat tussen een beller en een medewerker, kan het moeilijk zijn zonder een oproepregistratie om een nauwkeurige weergave te krijgen van waar het misverstand precies is begonnen. Zonder deze cruciale informatie te kennen, is het onmogelijk om een goede oplossing te vinden en het misverstand in de toekomst te voorkomen.
- ▶ Het oude “hij zei” en “zij zei” is doelloos. Er worden vaak dingen met emoties gezegd tijdens een telefoongesprek. BV.: Uw klantenservicemedewerker gaat naar HR omdat een klant hiervan misbruik heeft gemaakt. Uw klant belt om te klagen dat de medewerker onbeleefd was. We zijn weer terug bij het “hij zei” en “zij zei” dialoog. Wanneer je de mogelijkheid hebt om naar beide kanten van het gesprek te luisteren, krijg je het hele verhaal en kun je er iets mee.
- ▶ De gesprekken kunnen worden gedownload wanneer er een geschil is over een storing.
- ▶ Het wordt gebruikt om op de hoogte te blijven van de antwoorden en reacties van de klant. In een situatie waarin er een discrepantie is, wordt het daadwerkelijke gesprek tussen de klant en de medewerker genoteerd.
- ▶ Om juridische redenen. In het geval dat de klant een beleid of een verklaring claimt waarover deze werd geïnformeerd, is het bewijs dat dergelijke woorden niet zijn gesproken.

# Geschillenbeslechting, Risicobeheer, Bescherming

vervolg

- ▶ Ik kwam uit de verzekeringssector en veel van onze telefoongesprekken werden geregistreerd voor claims / geschillen beslechting (het verlagen van de aansprakelijkheidsrisico's is enorm).
- ▶ Opnames beschermen u en uw vertegenwoordigers van de klantenservice van het genoemde “hij zei” en “zij zei” problemen.
- ▶ Ik weet dat mijn klant in het verleden erg overstuur was van onze klantenservice. We waren in staat om de oproep aan de klant opnieuw af te spelen, waardoor ze werden geïnformeerd over hoe het lid acteerde. Het was een win / win-situatie. Groot of klein, als u veel mensen heeft die u bellen, is het een groot pluspunt om de oproepen te laten opnemen.
- ▶ Bescherm medewerkers tegen oneerlijke klantclaims.
- ▶ Wanneer elke oproep wordt opgenomen, is de medewerker ervan verzekerd dat deze wordt beschermd tegen misbruik en dat de klant wordt beschermd tegen valse verkoopclaims.
- ▶ Het beschermt het bedrijf in HIPAA of juridische, financiële of fiscale kwesties.
- ▶ We vinden het uitermate nuttig om een opgenomen gesprek te hebben van de overeenkomst van een klant in het geval er een discrepantie ontstaat.
- ▶ Als u met een gevoelig probleem werkt, kunt u teruggaan naar het gesprek en ervoor zorgen dat u alle punten behandeld heeft.



## Personeelstraining, coaching en ontwikkeling

- ▶ Als u niet beschikt over een goed "ideaal model gesprek" om mee te trainen, dan traint u een beetje oppervlakkig.
- ▶ Er is zoveel dat moet worden beoordeeld, aangemoedigd en ontwikkeld voor onze telefoonmensen om onze klanten van dienst te zijn. Opnames helpen ons dit te doen.
- ▶ Als het op een positieve manier wordt gebruikt, kan een medewerker een excellentie bereiken en supervisors helpen bij het identificeren van medewerkers die een superieure klantenservice bieden. Deze hoogwaardige middelen kunnen vervolgens worden gebruikt als coach om minder bedreven medewerkers te trainen.
- ▶ Als er iets is waar de accountmanagers moeite mee hebben, kan ik dat presenteren als een trainingsbehoefte.
- ▶ Voor trainingsdoeleinden om ervoor te zorgen dat het bedrijf als geheel op regelmatige basis aan de doelstellingen van hun klantenservice voldoet.
- ▶ Ik wil van elk personeelslid dat persoonlijk met klanten telefoneert, de gesprekken opnemen. Het is de enige manier om effectieve training én loopbaanontwikkeling voor deze mensen te bieden.
- ▶ Het is een van de beste trainingshulpmiddelen die u kunt gebruiken om verbeteringen aan te brengen. Je kunt bij een klantenservicemedewerker gaan zitten en hen live feedback kunnen geven, maar het zal niet dezelfde impact hebben als het opnieuw afspelen van de oproep.

# Personeelstraining, coaching en ontwikkeling

vervolg

- ▶ Training en ontwikkeling van betere klantenservicevaardigheden binnen uw team. Deze kansen bieden real-time scenario's, waarin men kan leren omgaan met moeilijke klanten. Want, de klant belt niet als er geen probleem is.
- ▶ Te vaak worden eenvoudige fouten gemaakt door vertegenwoordigers van de klantenservice die onervaren zijn in het omgaan met conflicten. U behandelt uw klanten altijd met respect, en soms is het net zo eenvoudig als alleen te luisteren.
- ▶ Ik heb een aantal grote verrassingen gekregen als ik naar opgenomen oproepen luister, verrassingen die over het algemeen niet positief zijn. Ik merk dat als ik alle oproepen opneem en de gesprekken willekeurig bekijk, ik betere prestaties krijg.
- ▶ In de meeste gevallen stellen de medewerkers het op prijs dat ze hun eigen telefoontjes horen en schrikt men over hoe dat klinkt via de telefoon.
- ▶ Beoordeel zowel de behoeften van onze klanten als de prestaties van onze accountmanagers.
- ▶ Het is niet de klant waar u zich mee bezighoudt. Het is de mogelijkheid van medewerkers om het verzoek van de klant vast te stellen. Het gaat over hoe om te gaan met een "normale" klant en hoe om te gaan met een "verbolgen" klant. Oproepopname moet gaan over de ervaring en het vermogen van de medewerker.

## Naleving - Regelgeving en / of Interne proces- adherentie

Voor zorginstellingen:

- ▶ om ervoor te zorgen dat een vertegenwoordiger het beleid en de procedures volgt bij het aannemen van oproepen.
- ▶ Wanneer uw personeel weet dat u luistert, is de kans groter dat zij voldoen aan de wettelijke en bedrijfsstandaard.

Orderverificatie:

- ▶ Het is een geweldig hulpmiddel om aan onze vertegenwoordigers van onze klantenservice of verkopers te bieden, zodat ze kunnen bevestigen dat ze alles hebben wat de klant vraagt.
- ▶ We gebruiken opnames om precies te verifiëren wat de klant heeft geautoriseerd in termen van betaling. Als er ooit een vraag of twijfel is, hebben we de oproep om terug te gaan en het gesprek te beluisteren.

# Naleving - Regelgeving en / of Interne proces adherentie

vervolg

## Optimalisatie van verkoopprestaties:

- ▶ We genereren leads voor klanten en gebruiken opnames om het opgenomen gesprek naar onze klanten te sturen, zodat ze precies weten wat er is gezegd. Dit helpt hun verkopers op een slimme manier terwijl ze werken om de deal te sluiten. Het helpt onze verkopers om terug te gaan en te controleren wat de prospect precies gezegd heeft, zodat ze zeker weten dat ze niets belangrijks missen. Het is veel nauwkeuriger dan het nemen van hand geschreven notities.

Als ik een gesprek heb met een klant, stuur ik de opname naar de accountmanager zodat ze precies weten wat er is gezegd; het stelt hen in staat om acties te ondernemen zonder dat ik een lange e-mail hoef op te stellen.

U kunt controleren of uw verkoopteam te veel belooft, of echt voorstander is van de beste oplossingen.

## Personeel Motivatie en stimulering:

- ▶ We gebruiken opnames om individuele vertegenwoordigers van de klantenservice te herkennen en te prijzen.

Meestal herhalen we beste praktijk calls tijdens teamvergaderingen om te demonstreren hoe klantenservice goed is gedaan en ook om de herhalingen te herkennen voor hun uitmuntendheid.

Wanneer een medewerker een beoordeling ontvangt die voldoet of overtreft de normen, is het een onmiddellijke positieve reactie. De voldoening is onmiddellijk en zal worden weergegeven op de volgende oproepen van de medewerker.

## Proces-, systeem- of workflow-uitsplitsingen identificeren

We moeten vaak meerdere gesprekken ophalen om het beeld te bepalen waar de storing zich heeft voorgedaan. In bedrijven kan het worden gebruikt om te verifiëren dat processen en procedures inderdaad correct zijn geschreven.

Als ik een patroon oppik bij het beoordelen van oproepen, bijvoorbeeld iets met onze software waarmee onze klanten over de hele linie worstelen, dan kan ik met onze afdeling voor klantraining samenwerken om aan die behoefte te voldoen.

### Begrijp klantbehoeften:

- ▶ Het belangrijkste is, dat opgenomen oproepen de poort vormen naar een beter begrip van de behoeften en wensen van de klant. Omdat deze vloeiend zijn en op een bewegend doel lijken, is het van onschatbare waarde om te luisteren naar de veranderende behoeften en te leren hoe goed uw richtlijnen zijn afgestemd op het voldoen aan die behoeften.

### Onderbouwde besluitvorming

- ▶ Voor oproepanalyse (stem van de klant, ondersteuning van stuurprogramma trends, enz.). Om waardevolle gegevens terug te bezorgen voor een onderbouwde besluitvorming en voor het plannen / voorspellen van toekomstige effecten.



# Proces-, systeem- of workflow- uitsplitsingen identificeren

vervolg

## Branding, marketing, stem van de klant (VOC):

- ▶ Het beheren van potentiële risico's voor de reputatie en het merk van het bedrijf.  
Helpt ons de stem van de klant te horen, die enorm is op het gebied van klantenservice, marketing, verkoop.

## Klantbescherming

- ▶ We moeten de klant zeggen dat we het telefoontje opnemen om reden van kwaliteit en veiligheid.  
Soms is het voor de klant nuttig om zich veilig te voelen.



# Final

## Alternatieve functies

### C-niveau inzicht

- ▶ Maak gebruik van de stem van de klant en houd hogere leidinggevendenden in contact met de behoeften en uitdagingen van uw klanten.

### Employee Meeting Kick off

- ▶ Beluister selecte oproepen (goed én slecht) aan het begin van vergaderingen om te bespreken wat er beter had kunnen worden gedaan bij onder presterende gesprekken.

### Klantpersonages

- ▶ Oproepopnames kunnen door het marketingteam worden gebruikt om echt werkende klantpersonages te ontwikkelen die heel specifiek de interesses, pijnpunten, koopgedrag van uw doelgroep, beschrijven enz. Deze personages helpen de marketing- en verkoopteams vervolgens mee. Voer nauwkeurig programma's uit die deze personen zullen aantrekken en geef ze uiteindelijk aanleiding om bij u te kopen. Het beheren van potentiële risico's voor de reputatie en het merk van het bedrijf. Helpt ons de stem van de klant te horen, die enorm is op het gebied van marketing, verkoop en klantenservice.

### Beste Callcenter medewerker

- ▶ Maak een wedstrijd waarbij uw callcentermedewerkers elk één call per maand kunnen selecteren en aan het management voorleggen, die vervolgens bepaalt welke de beste klantenservice of upselling-vaardigheden vertegenwoordigt. Een stimulans voor de winnende medewerker en ook diens naam en foto krijgt een plaats op het prikbord in het callcenter.

## VPI VCR Suite



Ga voor meer informatie over de meest betaalbare, bruikbare en gebruiksvriendelijke software voor het opnemen van gesprekken ter wereld naar

VP-Innovations

[www.vp-innovations.nl](http://www.vp-innovations.nl)

Of bel 085-7440574

Of stuur een mail naar

[vpivcrsuite@vp-innovations.nl](mailto:vpivcrsuite@vp-innovations.nl)